

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK..... | i |
| ABSTRACT..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iv |
| LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | x |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 9 |
| C. Pembatasan Masalah..... | 9 |
| D. Perumusan Masalah..... | 10 |
| E. Kegunaan Hasil Penelitian..... | 10 |
| | |
| BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS | |
| A. Deskripsi Teoritis | |
| 1. Kepuasan Konsumen..... | 11 |
| 2. Fasilitas Fisik Jasa (servicescape)..... | 16 |
| B. Kerangka Berpikir..... | 21 |
| C. Perumusan Hipotesis..... | 22 |
| | |
| BAB III. METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Tujuan Penelitian..... | 23 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 23 |
| C. Metode Penelitian..... | 23 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 24 |
| E. Instrumen Penelitian | |
| 1. Definisi Konseptual Kepuasan Konsumen..... | 25 |
| 2. Definisi Operasional Kepuasan Konsumen..... | 25 |
| 3. Definisi Konseptual Fasilitas Fisik Jasa (servicescape)..... | 29 |
| 4. Definisi Operasional Fasilitas Fisik Jasa (servicescape)..... | 29 |
| F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel..... | 33 |

| | |
|--|-----|
| G. Teknik Analisis Data | |
| 1. Persamaan Regerasi..... | 34 |
| 2. Uji persyaratan Analisis..... | 35 |
| 3. Uji Hipotesis..... | 37 |
| 4. Uji Keberartian Koefisien Korelasi..... | 39 |
| 5. Uji Koefisien Determinasi..... | 40 |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Deskripsi Data | |
| 1. Data Kepuasan Konsumen (variabel Y)..... | 41 |
| 2. Data Fasilitas Fisik Jasa (variabel X)..... | 44 |
| B. Analisis Data | |
| 1. Persamaan Garis Regresi..... | 46 |
| 2. Pengujian Persyaratan Analisis..... | 47 |
| 3. Pengujian Hipotesis Penelitian..... | 48 |
| C Implementasi Hasil Penelitian | 50 |
| D Keterbatasan Penelitian..... | 51 |
| BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan..... | 52 |
| B. Implikasi..... | 52 |
| C. Saran | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 54 |
| LAMPIRAN..... | 56 |
| RIWAYAT HIDUP..... | 108 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel III.1 | Idikator Kepuasan Konsumen..... | 26 |
| Tabel III.2 | Skala Penilaian untuk Kepuasan Konsumen..... | 27 |
| Tabel III.3 | Indikator Fasilitas Fisik Jasa (<i>servicescape</i>)..... | 30 |
| Tabel III.4 | Skala Penilaian untuk Fasilitas Fisik Jasa (<i>servicescape</i>)..... | 31 |
| Tabel III.5 | Daftar Analisis Varians (ANOVA)..... | 37 |
| Tabel IV.1 | Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen..... | 42 |
| Tabel IV.2 | Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Konsumen... | 43 |
| Tabel IV.3 | Distribusi Frekuensi Fasilitas Fisik Jasa..... | 44 |
| Tabel IV.4 | Rata-rata Hitung Skor Indikator Fasilitas Fisik Jasa..... | 46 |
| Tabel IV.5 | Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran..... | 48 |
| Tabel IV.6 | Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Fasilitas Fisik Jasa (<i>Servicescape</i>) dengan Kepuasan Konsumen $\hat{Y} = 63,27 + 0,60X$ | 49 |
| Tabel IV.7 | Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana antara X dan Y..... | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|---|----|
| Gambar IV.1 | Gambar Histrogram Variabel Kepuasan Konsumen | 42 |
| Gambar IV.2 | Gambar Histrogram Variabel Fasilitas Fisik Jasa | 44 |
| Gambar IV.3 | Gambar Persamaan regeresi | 46 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|---|----|
| Lampiran 1 | Surat Permohonan Izin Penelitian..... | 57 |
| Lampiran 2 | Surat Balasan Izin Penelitian..... | 58 |
| Lampiran 3 | Survey Awal Data Mahasiswa yang Pernah Merasakan Fasilitas Fisik Bioskop Arion Mall..... | 59 |
| Lampiran 4 | Kuesioner Uji Coba Variabel X (Fasilitas Fisik Jasa) & Variabel Y (Kepuasan Konsumen)..... | 60 |
| Lampiran 5 | Pengujian Validitas Butir Instrumen Variabel X (Fasilitas Fisik Jasa)..... | 63 |
| Lampiran 6 | Perhitungan Kembali Hasil Uji coba X Valid (Fasilitas Fisik)..... | 66 |
| Lampiran 7 | Data Hasil Uji Reliabilitas, Menghitung Varians tiap butir, Menghitung Varians total, Menghitung Reliabilitas Variabel X (Fasilitas Fisik)..... | 67 |
| Lampiran 8 | Pengujian Validitas Butir Instrumen Variabel Y (Kepuasan Konsumen)..... | 68 |
| Lampiran 9 | Perhitungan Kembali Hasil Uji coba Y Valid (Kepuasan Konsumen)..... | 69 |
| Lampiran 10 | Data Hasil Uji Reliabilitas, Menghitung Varians tiap butir, Menghitung Varians total, Menghitung Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen)..... | 70 |
| Lampiran 11 | Data Perhitungan Uji Validitas Variabel X (Fasilitas Fisik Jasa)..... | 71 |
| Lampiran 12 | Data Perhitungan Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan konsumen)..... | 72 |
| Lampiran 13 | Kuesioner Final Variabel X (Fasilitas Fisik Jasa) & Variabel Y (Kepuasan Konsumen)..... | 73 |
| Lampiran 14 | Data Mentah Variabel X (Fasilitas Fisik Jasa)..... | 74 |
| Lampiran 15 | Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Konsumen)..... | 75 |
| Lampiran 16 | DATA VARIABEL X dan VARIABEL Y..... | 76 |
| Lampiran 17 | Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian..... | 77 |
| Lampiran 18 | Perhitungan menentukan Rentang, Banyak Kelas, Panjang Kelas, dan Distribusi Frekuensi Fasilitas Fisik Jasa..... | 78 |
| Lampiran 19 | Perhitungan menentukan Rentang, Banyak Kelas, Panjang Kelas, dan Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen..... | 79 |
| Lampiran 20 | Gambar Histogram Variabel X dan Variabel Y..... | 80 |
| Lampiran 21 | Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians, dan Simpangan Baku Variabel X dan Variabel Y..... | 81 |

| | | |
|-------------|---|-----|
| Lampiran 22 | Perhitungan Rata-Rata, Varians, dan Simpangan Baku Variabel X dan Variabel Y..... | 82 |
| Lampiran 23 | Perhitungan Uji Persamaan Regresi Linier..... | 83 |
| Lampiran 24 | Grafik Hubungan persamaan Regresi..... | 84 |
| Lampiran 25 | Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians Dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 63,27 + 0,60X$ | 85 |
| Lampiran 26 | Perhitungan Rata-Rata, Varians, dan Simpangan Baku ($\hat{Y} = 63,27 + 0,60 X$)..... | 86 |
| Lampiran 27 | Perhitungan Normalitas Galat Taksiran X atas Y..... | 87 |
| Lampiran 28 | Langkah perhitungan Uji Normalitas..... | 88 |
| Lampiran 29 | Perhitungan Uji JK (G)..... | 89 |
| Lampiran 30 | Perhitungan Uji Keberartian Regresi..... | 90 |
| Lampiran 31 | Perhitungan Uji Kelinearan Regresi..... | 91 |
| Lampiran 32 | Tabel Anava Untuk Uji Keberartian Dan Uji Kelinearan Regresi..... | 92 |
| Lampiran 33 | Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment..... | 93 |
| Lampiran 34 | Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi..... | 94 |
| Lampiran 35 | Perhitungan Uji Koefisien Determinasi..... | 95 |
| Lampiran 36 | Perhitungan Sub Indikator Dominan Variabel X..... | 96 |
| Lampiran 37 | Perhitungan Indikator Dominan Variabel X..... | 97 |
| Lampiran 38 | Perhitunagan Sub Indikator Dominan Variabel Y..... | 98 |
| Lampiran 39 | Perhitungan Indikator Dominan Variabel Y..... | 99 |
| Lampiran 40 | Tabel Nilai r Product Moment..... | 100 |
| Lampiran 41 | Nilai Kritis L untuk uji Liliefors..... | 101 |
| Lampiran 42 | Nilai Persentil untuk distribusi t..... | 102 |
| Lampiran 43 | Tabel distribusi Normal..... | 103 |
| Lampiran 44 | Nilai Persentil untuk distribusi F..... | 104 |